

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Haji dan Umrah merupakan kewajiban bagi setiap umat muslim dan muslimat, yang mana dilakukan untuk mendapatkan pahala dan ridha Allah SWT, kewajiban setiap umat islam melaksanakan ibadah Haji merupakan bentuk implementasi dari rukun islam yang kelima, seseorang yang telah memiliki kemampuan untuk melaksanakan ibadah Haji, sedangkan orang yang melaksanakan ibadah Haji lebih dari satu kali, maka ia tercatat melaksanakan Haji sunnah, karena kewajiban Haji bagi umat islam ini hanya sekali dalam seumur hidup.

Haji merupakan perjalanan tersendiri didalam dunia traveling dan wisata. Seorang muslim dalam perjalanan itu berpindah dari negaranya menuju negeri yang aman, yang mana Allah telah bersumpah dengannya didalam Al-Qur'an, untuk wukuf dipadang arafah dan thawaf di baitullah yang suci.

Islam menjadikannya sebagai lambang tauhid kepada Allah dan kesatuan kaum muslimin, maka selaku umat islam kita diwajibkan untuk menghadap kiblat ketika kita sedang beribadah shalat, dan kemudian kita diwajibkan untuk mendatangi baitullah untuk melakukan thawaf dan wukuf sekali dalam seumur hidup.¹

¹Yusuf Al-Qardhawi, *Ibadah Dalam Islam*, (Jakarta: Media Eka Sarana, 2005), 377.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Rasulullah SAW merupakan panutan bagi setiap umat manusia, yang mana beliau telah mengajarkan dan memberikan petunjuk yang baik terhadap umat manusia, termasuk dimana beliau menyuruh kita untuk melaksanakan ibadah Haji.

Penyelenggaraan ibadah Haji merupakan rangkaian kegiatan meliputi pembinaan, pelayanan, dan perlindungan terhadap jama'ah, sehingga mereka dapat menunaikan ibadah Haji sesuai dengan ketentuan ajaran agama islam. Namun dalam pelaksanaannya, masih ditemukan beberapa kendala seperti biaya penyelenggaraan Haji, pengelolaan keuangan, pendaftaran, layanan pemondokan, kesehatan, transportasi, dan catering disamping itu masih belum optimalnya informasi dan sosialisasi kebijakan penyelenggaraan ibadah Haji kepada masyarakat. Seperti pemondokan di makkah misalnya, kerap mendapatkan kritik dan saran dari banyak pihak. Hal ini terjadi, antara lain karena belum ada standar minimal gedung, jumlah gedung yang ada belum mencukupi, disamping itu kebijakan pemerintah arab Saudi sering berubah-ubah dan terkesan mendadak/tidak ada solusinya. Akibatnya, setiap terjadi kasus yang terkait dengan pelayanan Haji, masyarakat cenderung beranggapan bahwa kementrian agama tidak beres mengurus Haji.²

Dalam pelaksanaan ibadah Haji terdapat dua sisi yang perlu diperhatikan dari segi standarisasi pelaksanaan ibadah Haji saat masih ditanah air maupun ketika berada di mekkah. Pada standar pelayanan sewaktu ditanah air berbagai aspek harus diperhatikan demi kelancaran pelaksanaan ibadah

²Ragil Purnomo, *Manajemen Pelayanan Calon Jama'ah Haji (Studi Kasus Panitia Penyelenggara Ibadah Haji Embarkasi Solo Off City Musim Haji Tahun 2015)*, (Yogyakarta: Jurnal Skripsi, 2015).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Haji, seperti dalam pelayanan jasa pembayaran setoran ONH ke bank, pengurusan dokumen Haji dan Umrah, pemeriksaan kesehatan calon jama'ah, bimbingan manasik, penyediaan perlengkapan, dan konsultasi keagamaan. Sedangkan standar pelayanan ibadah Haji dan Umrah di tanah suci merupakan pelayanan akomodasi, transportasi, konsumsi, kesehatan, serta bimbingan ibadah Haji dan Umrah.

Agar tujuan pelaksanaan ibadah Haji dan Umrah dapat terlaksana dengan baik dan tercapainya tujuan dan target yang diinginkan, maka perlu adanya suatu manajemen, baik manajemen di bidang pelayanan, penyuluhan dan bimbingan, manasik dan sebagainya. Sehingga apa yang menjadi cita-cita para jama'ah dalam menunaikan ibadah Haji dan Umrah ini bisa diperoleh secara sempurna dan memuaskan.

Seiring perkembangan dan kemajuan teknologi di bidang travel Haji dan Umrah saat ini, banyak travel biro-biro perjalanan Haji dan Umrah yang ikut serta dalam mengurus pelaksanaan ibadah Haji dan Umrah, sehingga menimbulkan persaingan antara satu dengan yang lainnya, yang membuat para jama'ah bingung mencari lembaga mana yang baik dalam memberikan pelayanan di segala bidang sehingga pelaksanaan ibadah Haji dan Umrah bisa menuai hasil yang memuaskan.

Pemberian pelayanan atau jasa yang baik pada jama'ah akan memberikan kepuasan para jama'ahnya yang pada akhirnya akan membuahkan loyalitas jama'ah pada pengelola (travel) yang bersangkutan. Bila pelayanan atas jasa yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kualitas pelayanan atau jasa dipersepsikan baik dan memuaskan, sebaliknya bila pelayanan atau jasa yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas dipersepsikan buruk.

Ciri pelayanan yang baik yang dapat memberikan kepuasan kepada jama'ah adalah memiliki karyawan yang profesional, tersedia sarana dan prasarana yang baik, tersedia semua produk yang diinginkan, bertanggungjawab kepada setiap jama'ah dari awal hingga selesai, mampu melayani secara cepat dan tepat, mampu berkomunikasi secara jelas, memiliki pengetahuan umum lainnya, mampu memberikan kepercayaan yang baik kepada jama'ah.³

Adapun salah satu travel yang memberikan pelayanan dibidang Haji dan Umrah yakni PT. Pandi Kencana Murni Tours yang memberikan jasa pelayanan kepada para calon jama'ah Haji dan Umrah, untuk melaksanakan ibadah dengan mudah dan baik. PT. Pandi Kencana Murni Tours yang berdiri sejak tahun 2010, tepatnya pada tanggal 01 Juli 2010 selalu berkontribusi memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggannya demi tercapainya kepuasan pelanggan. Seiring dengan berkembangnya zaman dan semakin meningkatnya jumlah umat muslim yang ingin melaksanakan ibadah Haji dan Umrah menjadi prioritas PT. Pandi Kencana Murni Tours untuk memberikan pelayanan terbaiknya dalam proses pelaksanaan Haji dan Umrah, ini bisa terlihat dari sistem manajemen perusahaan yang amanah, profesional,

³Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2005), 9.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

inovatif serta infrastruktur yang memadai dalam menunjang terlaksananya sistem pelayanan di perusahaan tersebut.

PT. Pandi Kencana Murni Tours memiliki visi “Menjadi Perusahaan Yang Tanggap dan inovatif dalam memenuhi kebutuhan lingkungan masyarakat dalam bidang pelayanan jasa”. Sedangkan misi perusahaan ini “Menyediakan sarana dan prasarana terbaik dalam mendukung pemerintah yang dituju bagi kemajuan pelayanan jasa yang berinovatif dan amanah”. Dalam hal ini walaupun PT. Pandi Kencana Murni Tours Pekanbaru merupakan cabang dari PT. Pandi Kencana Murni Tours yang berada di Jakarta, akan tetapi PT. Pandi Kencana Murni Tours Pekanbaru secara sepenuhnya melaksanakan manajemen perusahaan tersendiri, dari awal pendaftaran calon jama’ah Haji dan Umrah sehingga jama’ah Haji dan Umrah tiba ditengah air kembali.

Berikut penulis paparkan data jama’ah Haji dan Umrah sejak berdirinya PT. Pandi Kencana Murni Tours hingga saat ini :

1. Data jama’ah Haji
 - a. Keberangkatan pada tahun 2011 9 Pax
 - b. Keberangkatan pada tahun 2012 19 Pax
 - c. Keberangkatan pada tahun 2013 4 Pax
 - d. Keberangkatan pada tahun 2014 5 Pax
 - e. Keberangkatan pada tahun 2015 6 Pax
2. Data jama’ah Umrah
 - a. Keberangkatan pada tahun 2011 12 Pax

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. Keberangkatan pada tahun 2012 239 Pax
- c. Keberangkatan pada tahun 2013 257 Pax
- d. Keberangkatan pada tahun 2014 197 Pax
- e. Keberangkatan pada tahun 2015 74 Pax

Dari data jama'ah Haji dan Umrah diatas, bisa diambil sebuah kesimpulan bahwa dalam kurun waktu 5 tahun terjadi naik turun terhadap jumlah jama'ah Haji dan Umrah yang melaksanakan Haji dan Umrah pada PT. Pandi Kencana Murni Tours.

Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan di atas, penulis ingin melakukan pengkajian lebih lanjut terhadap manajemen pelayanan di PT. Pandi Kencana Murni Tours. Untuk itulah penulis ingin melakukan penelitian dengan mengangkat judul **“Manajemen Pelayanan Jama'ah Haji dan Umrah Pada PT. Pandi Kencana Murni Tours Pekanbaru”**.

B. Penegasan Istilah

Dalam penelitian yang berjudul “Manajemen Pelayanan Jama'ah Haji dan Umrah Pada PT. Pandi Kencana Murni Tours” ini, penulis perlu mempertegas beberapa istilah dalam judul, terutama pada beberapa kata kunci yang penulis anggap penting. Maksudnya untuk menghindari kesalah pahaman terhadap istilah yang terdapat dalam judul penelitian, maka penulis perlu memberikan penegasan pada istilah-istilah berikut :

1. Manajemen

Manajemen diartikan sebagai sebuah proses pendayagunaan Sumber Daya secara efektif dalam rangka untuk mencapai sasaran yang di

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

inginkan, pimpinan yang bertanggungjawab atas jalannya perusahaan dan organisasi.⁴ Manajemen pula diartikan sebagai suatu ilmu dan seni, sebab antara keduanya tidak bisa dipisahkan. Manajemen sebagai ilmu pengetahuan, karena telah dipelajari sejak lama, dan telah diorganisasikan menjadi suatu teori. Hal ini dikarenakan di dalamnya menjelaskan tentang gejala-gejala manajemen, gejala-gejala ini kemudian diteliti dengan menggunakan metode ilmiah yang dirumuskan dalam bentuk prinsip-prinsip yang diwujudkan dalam bentuk suatu teori.⁵

2. Pelayanan

Pelayanan (*service*) adalah sebuah istilah yang menyiratkan segala sesuatu yang dilakukan pihak tertentu (individu maupun kelompok) kepada pihak lain (individu maupun kelompok). Atau sebuah sistem yang menyediakan sesuatu yang dibutuhkan publik, diorganisasikan oleh pemerintah atau perusahaan swasta.⁶

3. Manajemen Pelayanan

Manajemen pelayanan adalah sebuah teknik, sistem serta seni dalam mengatur segala bentuk aktifitas yang erat hubungannya dengan proses pemberian sesuatu bagi pelanggan tidak dalam konteks menghasilkan barang, akan tetapi pemberian keterampilan atau bantuan tertentu yang bisa ditawarkan seseorang, dalam kondisi ini menjadi pelayan atau pembantu bagi pelanggan yang membutuhkan.⁷

⁴Daryanto, *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*, (Surabaya: Apollo,1998), 387.

⁵Laurence A. Manullang, *Teori Manajemen Komprehensif Integralistik*, (Jakarta: Salemba Empat, 2013), 1.

⁶Fandy Tjiptono, *Service Managemen Mewujudkan Layanan Prima*, (Yogyakarta : Andi, 2008), 1.

⁷Fandy Tjiptono, *Service Managemen Mewujudkan Layanan Prima*, 1.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Haji dan Umrah

Pengertian Haji secara bahasa berasal dari bahasa arab yang berarti *al-qasdu* artinya: menyengaja sesuatu. Secara istilah sebagaimana yang telah diungkapkan oleh sayyid sabiq Haji adalah mengunjungi kota mekkah untuk melaksanakan ibadah tawaf, sa'i, wukuf, di arafah dan manasik lainnya demi menjalankan perintah allah dan mencari ridhanya.⁸

5. PT. Pandi Kencana Murni Tours

PT. Pandi Kencana Murni Tours merupakan sebuah perusahaan jasa yang bergerak dibidang perjalanan Haji dan Umrah untuk melaksanakan ibadah dengan mudah dan baik, dengan motto perusahaan yang amanah, professional, dan inovatif, serta infrastruktur yang memadai dalam menunjang terlaksananya sistem pelayanan di perusahaan tersebut, menjadikan PT. Pandi Kencana Murni Tours sangat mengedepankan sistem pelayanan kepada jama'ah Haji dan Umrah, sehingga bisa tercapai kepuasan pelanggan terhadap PT tersebut.⁹

C. Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang yang telah dijelaskan, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana manajemen pelayanan jama'ah Haji dan Umrah pada PT. Pandi Kencana Murni Tours dalam kurun waktu 5 tahun.

⁸Syafrida, Nurhayati Zein, *Fiqih Ibadah*, (Pekanbaru: Mutiara Pesisir Sumatera, 2015), 149.

⁹[Http://Www.Pakemtours.Co.Id/](http://Www.Pakemtours.Co.Id/)"Tentang" (Di Akses Pada Tanggal 1 Mei 2016, Pukul 10.30 WIB).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pokok permasalahan yang telah disebutkan di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengkaji manajemen pelayanan yang ada pada PT. Pandi Kencana Murni Tours.

2. Kegunaan Penelitian

a. Kegunaan Akademis

- 1) Penelitian ini berguna sebagai tambahan referensi terkait dengan manajemen pelayanan jama'ah Haji dan Umrah sehingga menjadi rujukan jika nantinya ada yang melakukan penelitian serupa.
- 2) Penelitian ini juga berguna untuk tambahan rujukan bagi para perusahaan yang menyediakan jasa tour Haji dan Umrah agar meningkatkan kualitas pelayanan bagi jama'ah Haji dan Umrah.

b. Kegunaan Praktis

- 1) Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi bagi pengkajian dan pembelajaran pada Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi.
- 2) Sebagai syarat dalam menyelesaikan perkuliahan pada program Sarjana Strata Satu (S1) dan untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial Islam (S.Sos.I) Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

E. Sistematika Penulisan

Skripsi ini ditulis dengan sistematika sebagai berikut:

BAB I : Pendahuluan. Bab ini berisi latar belakang masalah, penegasan istilah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan serta sistematika penulisan.

BAB II : Kajian Teori dan Kerangka Berfikir. Bab ini menguraikan kajian teori, kajian terdahulu yang relevan dengan penelitian dan kerangka berfikir yang digunakan dalam penelitian.

BAB III : Metodologi Penelitian. Bab ini menjabarkan tentang jenis dan pendekatan penelitian, lokasi dan waktu penelitian, sumber data, informan penelitian, teknik pengumpulan data, validitas data serta teknik analisis data.

BAB IV : Gambaran Umum. Bab ini menjelaskan sejarah berdirinya PT.Pandi Kencana Murni Tours Pekanbaru, termasuk visi dan misinya serta program kerja yang dilakukan oleh PT. Pandi Kencana Murni Tours Pekanbaru.

BAB V : Hasil Penelitian dan Pembahasan. Bab ini memaparkan data yang menyangkut tentang berbagai aspek pelayanan yang ada pada perusahaan tersebut. Selanjutnya menganalisis data tersebut.

BAB VI : Penutup. Bab ini berisikan kesimpulan dan saran.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN